

PROJETO DE LEI Nº , DE 2015

(Do Sr. Hildo Rocha)

Acrescenta o inciso XIII e um parágrafo único ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para acrescentar, aos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações, o de rescindir, de forma automática, sem mediação de atendente, seus contratos de prestação de serviço.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o inciso XIII e um parágrafo único ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para acrescentar, aos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações, o de rescindir, de forma automática, sem mediação de atendente, seus contratos de prestação de serviço.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII e do seguinte parágrafo único:

“Art. 3º

.....

XIII – à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, de forma automática, sem mediação de atendentes, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência.

Parágrafo único: A rescisão prevista no inciso XIII poderá ser efetuada, a critério do usuário, por meio telefônico, pela internet, em terminais de autoatendimento ou por SMS, no caso da telefonia móvel, e deve ter efeito imediato, salvo em caso de manifesta impossibilidade técnica, que deverá ser justificada ao órgão regulador, em todos os casos.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de telefonia experimentaram uma evolução significativa na base de assinantes nos últimos anos. Ao fim de 2014, o setor registrava a impressionante marca de quase 326 milhões de assinatura em vigência – aproximadamente 287 milhões delas na telefonia móvel. Esta expansão foi impulsionada, em sua maior parte, pelo modelo pré-pago de telefonia e pela grande facilitação da aquisição de uma linha telefônica. Se, há alguns anos, o consumidor precisava esperar meses ou até anos para conseguir um telefone, hoje, em poucos minutos, é possível adquirir um chip de celular e habilitar uma nova linha móvel.

Mas, em compasso com essa grande ampliação no número de acessos, também houve um notável aumento na insatisfação dos usuários com o serviço prestado pelas operadoras. Há, nos Procons de todo o País, diversas queixas registradas por consumidores contra empresas de telefonia, especialmente devido aos péssimos serviços prestados por elas em seu atendimento ao cliente. Na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o cenário é exatamente o mesmo: apenas em 2014, o órgão registrou, em seus canais de atendimento, quase dois milhões de reclamações contra operadoras de telefonia móvel e celular em todo o País.

Entre as primeiras posições nas causas de reclamação está a grande dificuldade enfrentada pelo consumidor para efetuar o cancelamento de suas linhas. Se, no momento da venda, as operadoras fazem de tudo para facilitar a contratação dos seus serviços, no momento em que o consumidor decide cessar sua relação com o prestador, ocorre exatamente o oposto. Todas as operadoras, sem exceção, transformam os contatos dos seus usuários que desejam cancelar serviços de telefonia em operações longas, desagradáveis e, em grande parte das vezes, infrutíferas. A atuação das “células de retenção” – setores específicos das centrais de atendimento telefônico destinadas a tentar dissuadir o consumidor da ideia de cancelar seus contratos – é a praxe do mercado, muitas vezes lançando mão de subterfúgios desonestos, o que prejudica enormemente o consumidor.

Exatamente por isso, apresento este projeto de lei, que acrescenta aos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações o de rescindir, de forma automática e sem mediação de atendentes seus contratos de prestação do serviço. O projeto prevê ainda que tal rescisão poderá ser efetuada por meio telefônico, pela internet, em terminais de autoatendimento ou até por SMS, no caso da telefonia móvel, devendo ter efeito imediato.

Assim, com a certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, conclamo o apoio dos nobres parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2015.

Deputado Hildo Rocha